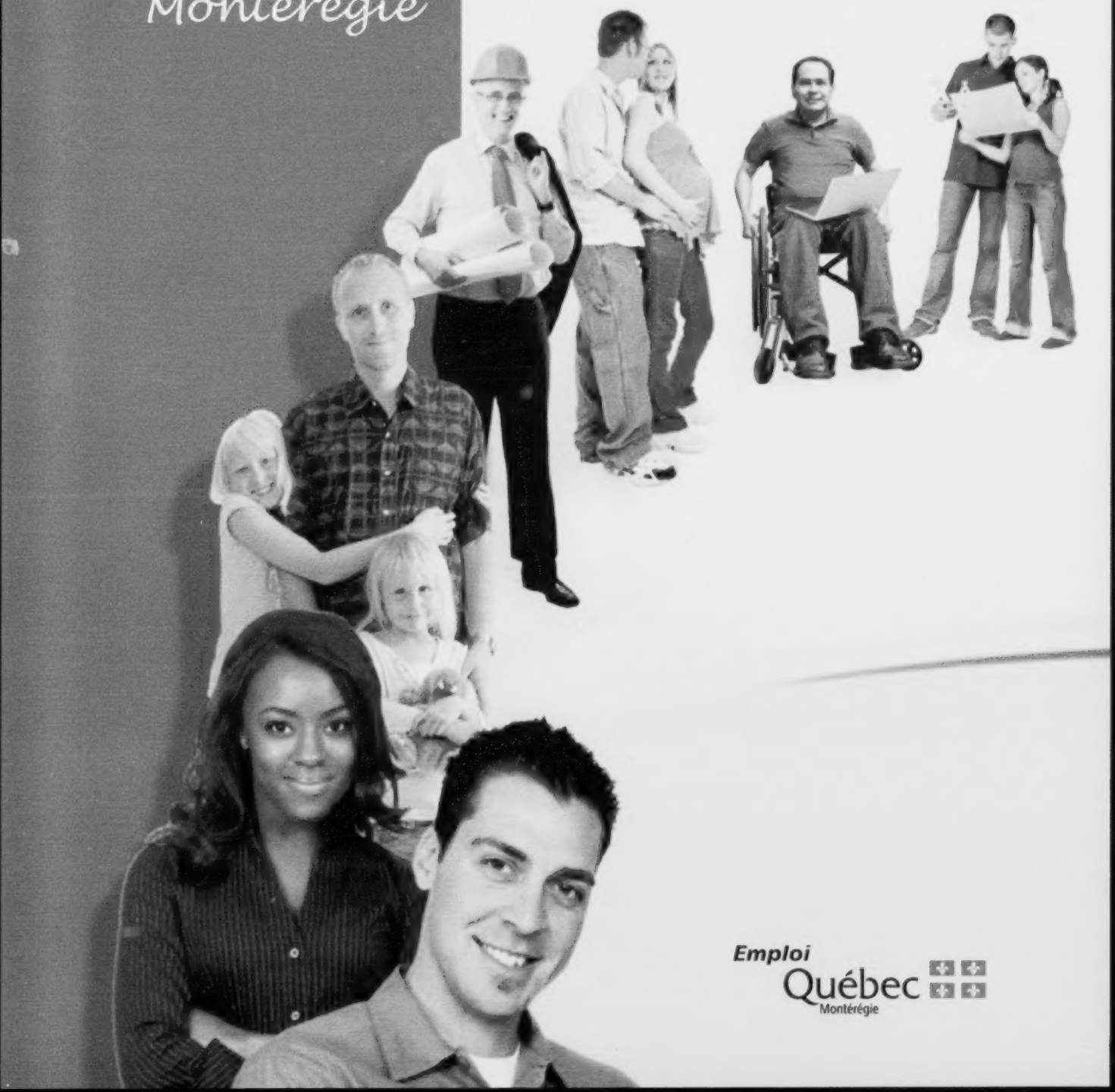
2009 - 2010

Bilan annuel des activités

Emploi-Québec
Montérégie



Emploi Québec
Montérégie

BILAN ANNUEL DES ACTIVITÉS

2009-2010

Emploi-Québec
Montérégie

Document produit par :
La Direction régionale d'Emploi-Québec de la Montérégie
600, boulevard Casavant Est
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2
Téléphone : 450 773-7463
Sans frais : 1 866 740-2135
Télécopieur : 450 773-3614

Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail

La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce, dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 978-2-550-60774-8 (version électronique)
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2010

MOT

du président et de la directrice régionale
d'Emploi-Québec Montérégie

L'année financière 2009-2010 a été marquée par un ralentissement économique mondial puis par une reprise inégale à l'échelle internationale. À cet égard, l'économie québécoise et montérégienne comptent parmi celles qui ont le mieux tiré leur épingle du jeu au chapitre de l'emploi. En effet, dès le premier trimestre de 2010, tant le Québec que la Montérégie avaient déjà récupéré l'ensemble des emplois perdus au cours de la récession. Au pire, cette situation conjoncturelle aura fourni un répit aux entreprises de la région qui seront, à moyen terme, de nouveau confrontées à une rareté relative de main-d'œuvre en raison du vieillissement de la population. Dans cette perspective, l'amélioration de la productivité des entreprises ainsi que la lutte à la pauvreté sont demeurées au cœur de nos interventions.

Pour une deuxième année consécutive, les efforts déployés dans le cadre du *Pacte pour l'emploi* ont permis de rendre disponible au travail la clientèle plus éloignée du marché du travail afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre signifiés par les entreprises du territoire. De plus, l'arrivée de la récession commandait une action énergique et concertée. Par la création conjoncturelle du *Pacte pour l'emploi Plus*, il a été possible d'intervenir de façon proactive et préventive afin de soutenir davantage de personnes et d'entreprises.

Soulignons aussi que 207 ententes ont été signées avec les organisations communautaires en développement de l'employabilité pour procurer des services complémentaires à ceux qui sont offerts par le personnel d'Emploi-Québec Montérégie.

Le présent document témoigne des efforts du personnel des vingt centres locaux d'emploi (CLE) et des partenaires qui se traduisent, entre autres, par le niveau d'atteinte des indicateurs ciblés pour lesquels nous avions à faire une reddition de comptes.

La Montérégie a amélioré le résultat de 16 des 24 indicateurs pour lesquels un comparatif peut être établi avec l'année 2008-2009. De plus, 20 indicateurs présentent une augmentation supérieure ou une diminution inférieure aux résultats observés dans le réseau. Ce sont principalement les indicateurs liés à la clientèle de l'assistance sociale qui présentent une diminution de résultats, mais ce phénomène est également observable dans les autres régions. La récession économique est la principale raison ayant mené à ces constats.

Nous profitons donc de cette occasion pour témoigner au personnel et aux partenaires associés toute notre reconnaissance pour leur travail et leur dévouement à soutenir constamment la clientèle individus et entreprises pour favoriser un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Finalement, nous vous invitons à parcourir ce bilan pour prendre connaissance, entre autres, de la situation du marché du travail, des résultats atteints ainsi que des investissements réalisés au cours de l'exercice 2009-2010.

Bonne lecture!

La directrice régionale,

Diane Landriault
Emploi-Québec Montérégie

Le président,

Jean-Claude Lecompte
Conseil régional des partenaires
du marché du travail de la Montérégie

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président et de la directrice régionale d'Emploi-Québec Montérégie 3

Emploi-Québec 7

Mission, clientèle, mesures et services 7

Des ressources au service des individus et des entreprises 8

Le marché du travail 9

Résultats 11

Faits marquants et sommaire des résultats du plan d'action annuel 2009-2010 11

Détails des résultats 15

- ORIENTATION 1
  Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises 15
- ORIENTATION 2
  Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi d'un plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie 17
- ORIENTATION 3
  Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et technologiques 27
- ORIENTATION 4
  Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale 30
- ORIENTATION 5
  Améliorer la prestation de services aux citoyens 32

ANNEXES

Annexe 1 : Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie au 31 mars 2010 39

Annexe 2 : Principaux résultats selon le CLE 40

Annexe 3 : Investissements budgétaires selon la mesure 41

Annexe 4 : Investissements budgétaires selon le CLE 42

EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle se situe parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec qui favorisent l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Mission, clientèle, mesures et services

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Emploi-Québec gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

Emploi-Québec reconnaît que le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Elle estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que pose la croissance dans le contexte du vieillissement de la population.

Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'information sur le marché du travail, d'accueil et d'évaluation de l'employabilité et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi.

Emploi-Québec fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. L'agence contribue également aux activités que réalise la Commission des partenaires du marché du travail en ce qui a trait à l'agrément des formateurs, à la certification de l'admissibilité des activités, à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre constitue un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleurs. Elle contribue donc à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins et l'aide et l'accompagnement des adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours.

L'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission et à la gestion proprement dite des dossiers de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes soient versées aux personnes qui y ont droit et qu'elles soient établies au bon montant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Ils permettent de diriger des personnes prestataires vers les services publics d'emploi et les organismes institutionnels et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

Des ressources au service des individus et des entreprises

En Montérégie, Emploi-Québec disposait des ressources humaines, partenariales et financières suivantes :

- Un effectif de 601 personnes (équivalent temps complet) par rapport à 575 en 2008-2009. La hausse de l'effectif s'explique par les ressources additionnelles financées par le *Pacte pour l'emploi Plus*.
- Un réseau de partenaires régionaux, composé notamment d'organismes communautaires oeuvrant au développement de l'employabilité, avec qui nous avons conclu 207 ententes pour des services complémentaires à ceux qu'offrent les CLE.
- Des investissements de 126,4 millions de dollars incluant 11,0 millions de dollars en vertu du *Pacte pour l'emploi* et de 17,9 millions de dollars en vertu du *Pacte pour l'emploi Plus*. Ces investissements représentent 14,4 % de l'ensemble des régions du Québec.

Une direction régionale située sur deux sites distincts, vingt centres locaux d'emplois et un centre administratif répartis sur le territoire.

LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Contexte économique : le Québec a moins souffert de la récession que le Canada

Affichant un recul de 1,4 % de son produit intérieur au cours de 2009, le Québec a été moins touché par la récession que l'ensemble du Canada et des États-Unis qui ont vu la valeur de leur PIB reculer respectivement de 2,5 % et de 2,4 %. Par ailleurs, le redressement de l'économie de la province a surpris par sa vigueur au début de 2010, alors que l'emploi excédait son sommet de prérécession.

À l'échelle de la Montérégie, il ne manque toujours que 4 000 emplois pour rejoindre le sommet atteint en octobre 2008. Au premier trimestre de 2010, le taux de chômage atteignait 8,7 %, en hausse de 0,6 point de pourcentage par rapport au premier trimestre de 2009. Il s'agissait du plus haut taux de chômage depuis le premier trimestre de 2003.

Population vieillissante

La Montérégie n'échappe pas au phénomène du vieillissement de la population. Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec, entre 2006 et 2010, la population de 0 à 14 ans a diminué de 1,8 % (-4 369) alors que la population de 30 à 44 ans a chuté de 10 551, soit 3,5 %. À l'inverse, durant la même période, la proportion de la population de 45 ans et plus s'est accrue de 11,3 % (64 949), faisant glisser sa part relative dans l'ensemble de la population de 41,7 % à 44,5 %.

Stabilisation de la population active

La population active en Montérégie s'élevait à 782 300 personnes en 2009, soit une progression de 13 700 individus (+1,8 %). Ce rythme de croissance s'est calqué sur celui de la population de 15 ans et plus, si bien que le taux d'activité est demeuré inchangé à 67,3 %.

Chez les jeunes de 15 à 29 ans, le taux d'activité a légèrement fléchi par rapport à 2007 (75,7 %). En raison de l'augmentation de la participation aux études et de son prolongement dans le temps, le taux d'activité des jeunes recule. Il est maintenant de 73,7 %. Par ailleurs, en raison du vieillissement de la population, le taux d'activité des personnes de 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années en atteignant un sommet (59,6 %). Au cours des cinq dernières années, le taux d'activité a connu une augmentation de 4,0 points de pourcentage.

Après avoir connu une progression fulgurante de leur participation au marché du travail, le taux d'activité des femmes tend à plafonner depuis les quatre dernières années alors que celui-ci oscille bon an mal an autour de 62,3 %. En 2009, on a observé un phénomène similaire chez les femmes de 55 à 64 ans alors que leur taux d'activité a reculé de 2,6 points de pourcentage par rapport à 2008 pour se fixer à 50,5 %. Du côté des hommes de 55 à 64 ans, le taux d'activité a progressé de 4,0 points de pourcentage pour s'établir à 68,7 %.

Faible gain d'emplois

La Montérégie comptait 722 700 personnes en emploi en 2009. Malgré le ralentissement économique que nous avons connu, il s'est ajouté 4 800 postes dans l'économie régionale entre 2008 et 2009, soit une augmentation de 0,7 %. Étant donné la faiblesse relative de la croissance de l'emploi par rapport à la population de 15 ans et plus, le taux d'emploi s'est légèrement replié pour s'établir à 62,2 %.

Au cours de la même période, l'emploi chez les hommes a progressé de 7 100 postes alors que, chez les femmes, il a reculé de 2 200 postes (-0,6 %). Cela paraît étonnant compte tenu des nombreuses pertes d'emplois observées dans le secteur manufacturier. Les répercussions du ralentissement économique ont été plus importantes chez les jeunes de 15 à 29 ans, puisque leur nombre a fondu de 3,8 % sur le marché du travail en 2009. Du côté des personnes de 30 ans et plus, la progression de l'emploi a été de 2,2 %. Elles étaient 11 900 de plus à occuper un poste en 2009.

Taux de chômage à la hausse

Le nombre de chômeurs a crû de 17,3 %, soit une hausse de 8 800 prestataires par rapport à l'année 2008. Concrètement, on dénombrait 59 600 chômeurs en Montérégie, soit un niveau équivalent à ce qu'il était en 1997. Le taux de chômage s'est élevé de 1,0 point de pourcentage pour atteindre 7,6 %. La durée moyenne du chômage a légèrement diminué entre 2008 et 2009, passant de 17,4 à 16,4 semaines. À titre comparatif, la durée moyenne du chômage s'établissait à 20,1 semaines, au début des années 2000.

Chez les hommes, le taux de chômage a atteint 9,0 % en 2009, soit le niveau le plus élevé depuis 1997, alors que chez les femmes, celui-ci s'est hissé à 6,0 %.

En ce qui a trait aux jeunes de 15 à 29 ans, leur taux de chômage s'est élevé à 11,9 % en 2009, soit l'un des taux les plus élevés qui aient été observés au cours des dernières années. Du côté des personnes de 30 ans et plus, la situation a évolué dans le même sens alors que le taux de chômage passait de 5,6 % en 2008 à 6,1 % en 2009.

Hausse des prestataires de l'aide sociale

Après avoir vu le nombre de prestataires de l'aide sociale diminuer au cours des dernières années, nous avons assisté à un renversement de situation en 2009-2010. En effet, le nombre de prestataires de l'aide sociale s'élevait à 31 469 en mars 2010, soit une augmentation de 7,4 % (+2 178) par rapport au mois de mars 2009. Les prestataires sans contraintes à l'emploi représentaient 61,1 % (19 246) de tous les prestataires de l'aide sociale, alors que les prestataires ayant une contrainte temporaire comptaient pour 38,9 % (12 223). En 2009, le taux des bénéficiaires du Programme d'aide sociale sans contraintes à l'emploi était de 1,9 % en Montérégie, comparativement à 2,7 % pour l'ensemble du Québec.

En mars 2010, 78,7 % des prestataires sans contraintes à l'emploi cumulaient plus de deux ans au Programme d'aide sociale, alors que le pourcentage était de 81,4 % en 2003.

En ce qui concerne les prestataires avec contraintes sévères à l'emploi, leur nombre s'élevait à 18 235 en mars 2010 par rapport à 17 350 en mars 2003, soit une augmentation de 5,1 %.

Niveau de scolarité légèrement inférieur à celui du Québec

La proportion de diplômés universitaires est inférieure en Montérégie (18,3 %) par rapport à l'ensemble du Québec (22,8 %). Par voie de conséquence, la région compte une plus forte proportion de personnes ayant complété seulement leurs études secondaires que l'ensemble du Québec. L'écart est de 2,7 points de pourcentage en faveur de la province.

De plus, la part de la population de 25 à 64 ans possédant un diplôme d'études postsecondaires et plus a atteint 58,5 % en 2009, en hausse de 1,6 point de pourcentage comparativement à l'année précédente.

Fait encourageant, entre 1999 et 2009, la région a connu une diminution de plus de 12 % du nombre de personnes qui ne possédaient aucun diplôme. Rappelons, ici, que lors du dernier recensement (2006), 18,2 % des hommes et 16,1 % des femmes ne détenaient aucun diplôme d'études secondaires.

RÉSULTATS

Faits marquants et sommaire des résultats du plan d'action annuel

Faits marquants

- **Une diminution du nombre de postes vacants au Service national de placement**
  Cette année, contexte économique oblige, le nombre de postes vacants signalés au Service national de placement a diminué de 21,7 %. De 94 328 qu'il était en 2008-2009, ce nombre est passé à 73 855, soit une chute de 20 473 postes.

- **Une augmentation du nombre de participants**
  Emploi-Québec Montérégie affiche une augmentation de 18,1 % (+6 770) de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi cette année par rapport à l'année dernière, soit 44 208 comparativement à 37 438. Le nombre de nouveaux participants prestataires de l'aide financière de dernier recours et celui des prestataires de l'assurance-emploi ont aussi augmenté respectivement de 12,1 % (11 160 vs 9 956) et de 15,6 % (24 876 vs 21 524).

  Soulignons aussi que le nombre de participants immigrants à nos mesures s'est accru de 24,5 % cette année par rapport à l'année dernière, soit 874 nouveaux immigrants de plus qui ont été aidés. Il en est de même des participants à la formation de base. Cette année, 870 participants de plus ont pris part à des mesures visant à rehausser leur formation de base par rapport à l'année précédente, soit une hausse de 16,4 %.

- **Une hausse inespérée du nombre de personnes en emploi**
  Cette année, il y a eu une augmentation de 9 % (+1 626) du nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, soit 19 689 par rapport à 18 063. Le nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi a augmenté de 9,4 %, alors que celui des prestataires de l'aide financière de dernier recours a diminué de 0,9 %. Cela représente respectivement 781 participants de l'assurance-emploi en emploi de plus et 32 prestataires de l'aide financière de dernier recours en emploi de moins.

- **Une augmentation d'entreprises nouvellement aidées**
  En 2009-2010, 1 780 entreprises ont bénéficié d'une aide grâce au service aux entreprises d'Emploi-Québec Montérégie. Cela représente une hausse de 13,6 % par rapport à 2008-2009 (1 567).

- **Une augmentation des nouvelles ententes de qualification**
  Cette année, 639 nouvelles ententes de qualification ont été signées sur le territoire de la Montérégie. Il s'agit d'une augmentation de 12,9 % par rapport à l'année précédente, alors que 566 ententes avaient été signées.

Sommaire des résultats

ORIENTATION 1

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises

Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Différence avec année précédente
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	22 897	24 876	109 %	15,6 %
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	8 079	9 077	112 %	9,4 %
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	29,1 M$	52,1 M$	179 %	76,0 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi réfèrent aux personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2009. Dans le cas de l'indicateur de l'entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail, le retour en emploi des prestataires actifs de l'assurance-emploi correspond à avoir occupé un emploi pendant 12 semaines consécutives ou la période restante de prestation si inférieure à 12 semaines.

ORIENTATION 2

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Différence avec année précédente
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	S.O.	73 855	S.O.	-21,7 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	41 780	44 208	106 %	18,1 %
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	21 902	19 689	90 %	9,0 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	56,4 %	50,5 %	90 %	-10,6 %
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	78,8 %	105 %	-0,03 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	4 559	6 185	138 %	16,40 %

ORIENTATION 2

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Différence avec année précédente
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	11 960	11 160	93 %	12,10 %
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 260	3 725	71 %	-0,90 %
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	42,1 %	40,2 %	96 %	-16,30 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	3 100	4 438	143 %	24,50 %
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	48,9 %	46,1 %	94 %	-11,50 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	16,3 M$	13,0 M$	80 %	7,90 %

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux

Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Différence avec année précédente
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	1 964	1 780	91 %	13,6 %
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	550	639	116 %	12,9 %

ORIENTATION 4

Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tant par ses services de solidarité sociale que par ses services publics d'emploi

Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Différence avec année précédente
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a]	S. O.	1 026	S. O.	3,0 %
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	S. O.	648	S. O.	-2,0 %
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	8 672	6 821	79 %	-0,7 %

a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2009-2010.

ORIENTATION 5

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

Indicateurs	Cibles 2009-2010	Résultats 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible	Différence avec année précédente
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	8,0	125 %	-7,3 %
Ratio de plaintes relatives aux services de solidarité sociale avec recommandation de modifications par 1 000 ménages	2,4[a]	1,8	133 %	-6,7 %
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	20,9 %	100 %	-7,4 %

a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

Détails des résultats

ORIENTATION 1

Atténuer les effets de la récession sur les travailleuses et les travailleurs ainsi que sur les entreprises

Cette orientation a été introduite dans le plan d'action 2009-2010 afin de répondre adéquatement à la conjoncture économique abordée précédemment. En a découlé une série de mesures visant à agir rapidement auprès des personnes qui perdent leur emploi, à prévenir des mises à pied et à soutenir les entreprises dans le maintien en emploi de leur main-d'œuvre lors de cette période de transition. Ces efforts s'ajoutent à ceux du *Pacte pour l'emploi* lancé par le gouvernement en 2008 (orientation suivante) et constituent le *Pacte pour l'emploi Plus*. Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Les efforts déployés ont permis d'atteindre entièrement, voire dépasser les cibles prévues.

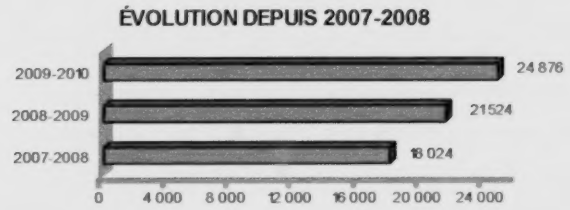
Les participants de l'assurance-emploi

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	22 897	24 876	109 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

On entend par participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certains soutiens provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié d'une prestation d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes selon certaines applications de la Loi[1]. Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues.

Les interventions étant bonifiées par les ressources du *Pacte pour l'emploi Plus*, on dénombrait 24 876 nouveaux participants, soit une hausse significative par rapport à 2008-2009 (+ 3 352 ou 16 %). La cible fixée pour l'exercice 2009-2010 a été atteinte à 109 %. Les efforts déployés pour augmenter l'aide aux personnes touchées par la récession ont permis de maintenir la part des prestataires de l'assurance-emploi aidés par Emploi-Québec.



1. En cours d'année 2007-2008, sans modifier la définition de participant admissible, la période d'admissibilité à l'assurance-emploi a été prolongée de 12 mois pour les anciens participants. Le budget fédéral 2009 ajustait la Loi sur l'assurance-emploi en allongeant le nombre de semaines de prestations régulières aux travailleurs de longue date.

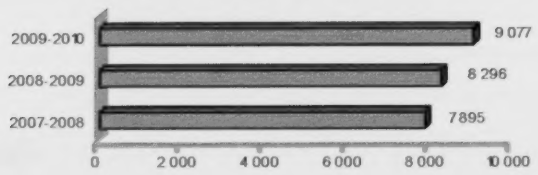
L'insertion en emploi des participants de l'assurance-emploi

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	8 079	9 077	112 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. En 2009-2010, un total de **9 077** prestataires sont retournés en emploi rapidement, soit 112 % de ce qui était visé. La hausse de 781 (+ 9,4 %) par rapport à 2008-2009 s'explique par l'afflux plus important de personnes ayant bénéficié d'une intervention visant à soutenir le retour en emploi et qui ont terminé cette intervention pendant la période de référence.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



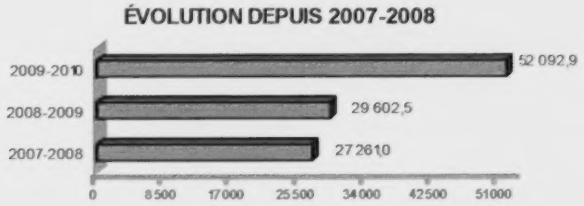
Les prestations non versées par l'assurance-emploi

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	29,1M$	52,1M$	179 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

Dans le même esprit que pour l'indicateur précédent, nous savons que l'intervention des services publics d'emploi auprès des participants de l'assurance-emploi et leur retour en emploi influent sur les dépenses en matière de soutien du revenu provenant de l'assurance-emploi. Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires recevant une indemnisation de chômage qui n'a pas été versée en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. La cible a été largement dépassée. Parmi les 9 077 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2009-2010 à ces personnes en raison de leur retour en emploi se sont établies à 52,1 millions de dollars.

L'augmentation significative par rapport à 2008-2009 est liée à deux facteurs : premièrement, l'augmentation du nombre absolu de personnes qui ont effectué un retour en emploi à la suite d'une intervention; deuxièmement, l'approche proactive auprès des nouveaux demandeurs qui a permis d'aider les personnes plus rapidement au début des prestations.



ORIENTATION 2

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de citoyens de la Montérégie, notamment par la préparation des clientèles éloignées en prévision de la reprise économique

L'augmentation de la participation des citoyens de la Montérégie au marché du travail et à l'emploi apparaît essentielle pour relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Le *Pacte pour l'emploi* qui en était à sa seconde année d'application en 2009-2010 continuait à favoriser la participation au marché du travail des personnes qui en sont les plus éloignées. Comme vu précédemment, même en période économique difficile, le marché du travail compte une part importante de personnes qui vivent un épisode de chômage de courte durée. Les services de placement et d'information sur le marché du travail conservaient toute leur pertinence.

Afin d'apprécier l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Le niveau de certaines cibles a été ajusté à la hausse en 2008-2009 pour tenir compte des investissements supplémentaires associés au *Pacte pour l'emploi*. Ces cibles ont été reconduites en 2009-2010 en plus d'être bonifiées en raison du *Pacte pour l'emploi Plus*. Les indicateurs couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. Il est à noter que le nombre de personnes aidées dans leurs démarches d'emploi était le plus élevé depuis la création d'Emploi-Québec. Les résultats face à l'emploi ont été davantage affectés que prévu par le contexte économique. Cependant, la grande majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou à des niveaux élevés.

Les services de placement

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement [a]	S.O.	73 855	S.O.

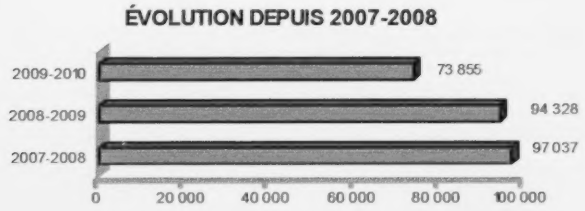
a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2009-2010.

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes vacants signalés par les employeurs au Service national de placement[2]. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

En concordance avec le contexte économique prévalant dans l'année, une baisse des postes vacants signalés ainsi qu'une hausse des candidatures affichées ont été observées dans le service de Placement en ligne. Avec les 73 855 postes vacants signalés en 2009-2010, il s'agit d'une baisse de 22 % par rapport à 2008-2009. Cette situation s'est également produite du côté des postes vacants

2. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne disponible sur le site Web d'Emploi-Québec (www.emploiquebec.net)

signalés qui étaient destinés aux étudiantes et aux étudiants (volet Placement étudiant de Placement en ligne) qui se situait à 3 825 (- 26 % par rapport à 2008-2009). Dans plus de 95 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement a procédé à la saisie des offres.



On estime à 6 020 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année, soit une baisse de 8 % par rapport à 2008-2009. Il s'agit d'un peu moins de 15 % des entreprises en Montérégie[3]. Les emplois affichés concernaient une variété de professions et relevaient de tous les secteurs d'activité. À ces offres d'emploi s'ajoutent plus de 48 349 candidatures « régulières » et 12 167 candidatures étudiantes inscrites en 2009-2010.

L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail (IMT) se révèle un soutien important à toutes les étapes du développement de carrière. La crise économique de 2009 a mis en évidence l'un des usages possibles de l'IMT qui est de soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière choisie ou se réorienter. Cette information, déjà accessible par l'entremise des salles multiservices qui se trouvent dans tous les centres locaux d'emploi, est aussi offerte sur Internet, à l'adresse www.emploi-quebec.net. Le nombre de visites sur ce site est en progression constante sur une base annuelle. À l'échelle du Québec, il est passé d'environ 906 000 visites pour sa première année d'existence en 2003–2004, à 2,6 millions en 2008-2009, pour atteindre les 3,2 millions en 2009-2010.

Parallèlement aux mises à jour effectuées dans l'IMT en ligne, d'autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- la participation d'Emploi-Québec à des colloques et à des entrevues avec différents médias, et ce, à titre d'organisation experte de l'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion de publications d'information touchant les carrières et le marché du travail à l'intention de la population, des enseignantes et enseignants ainsi que des professionnelles et professionnels en développement de carrière;
- l'établissement de perspectives d'emploi;
- la veille nationale et régionale du marché du travail.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail pour la clientèle. Cette information demeure par ailleurs l'un des principaux instruments pour soutenir les interventions d'Emploi-Québec qui visent à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

3. 6 020 entreprises sur un potentiel de 40 687.

Les participants aux interventions

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	41 780	44 208	106 %

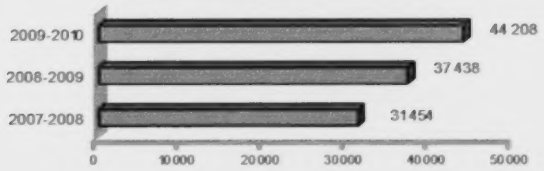
Cet indicateur nous renseigne sur l'accès par la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels.

Le nombre de nouveaux participants a été de 44 208 soit une augmentation de 18,1 % en comparaison de l'année 2008-2009. La cible a été atteinte à 106 %.

La hausse significative par rapport à 2008-2009 (+ 6 770) s'explique notamment par les efforts supplémentaires consacrés, grâce au *Pacte pour l'emploi Plus*, à la clientèle touchée par la récession.

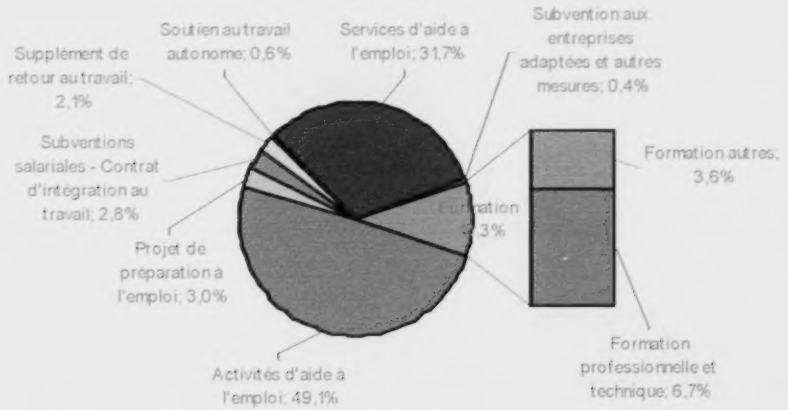
Plus de la moitié des nouveaux participants ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou d'obtenir des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles ont développés en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de clientèle, les services offerts varient en fonction des besoins des participants et de leurs caractéristiques, bien que plusieurs problématiques soient communes. Ainsi, plus de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien en recherche d'emploi (activités ou services d'aide à l'emploi[4]).

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE
2009-2010

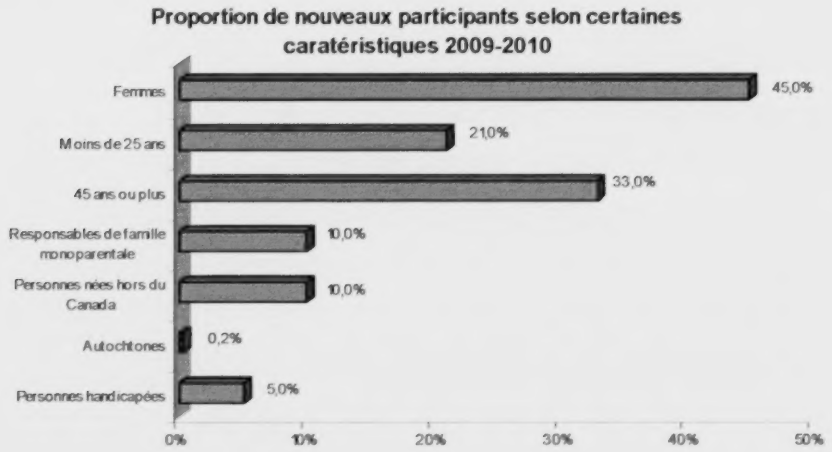


4. Les participants à la mesure Services d'aide à l'emploi incluent notamment les participants à la mesure Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

Proportion de nouveaux participants selon certaines caractéristiques[5]

La composition de la clientèle rejointe par des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique de la région ainsi que les objectifs associés aux diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouveaux participants ayant 45 ans ou plus, à l'image du vieillissement de la population, qui est passée de 26 % en 2003-2004 à 33 % en 2009-2010.

Parmi la clientèle des nouveaux participants, on observe une augmentation de 23 % (+ 3 888) des participants de l'assurance-emploi et de 26 % (+ 1 595) des sans-soutien du revenu, ce qui dénote la force de la récession vécue en 2009-2010. Quant à la clientèle de l'assistance sociale, 15 % (+ 866) d'individus de plus ont pu bénéficier des services publics d'emploi en comparaison de l'année 2008-2009.



5. Caractéristiques non exclusives. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des usagères et usagers et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

L'insertion en emploi

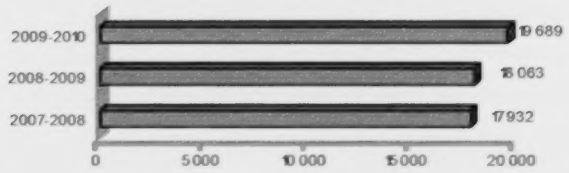
Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	21 902	19 689	90 %

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles poursuivent ensuite leur développement en emploi. L'efficacité des interventions est appréciée, notamment, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention.

Ainsi, on comptait **19 689 personnes** en emploi à court terme à la suite d'une intervention, ce qui correspond à 90 % de ce qui était visé. Il s'agit d'une hausse par rapport à 2008-2009 (+1 629 ou 9 %), bien que les conditions du marché du travail aient rendu plus difficile que prévu l'insertion en emploi. Les prestataires actifs de l'assurance-emploi et les sans-soutien public du revenu sont les groupes qui ont vu leur cible de retours en emploi le plus augmenter en 2009-2010, soit respectivement de 8,9 % et de 28,9 % en comparaison de l'année 2008-2009. Quant à la clientèle de l'assistance sociale, le nombre de retours en emploi est demeuré stable.

La contribution des organismes en employabilité mentionnée précédemment se reflète également sur l'insertion en emploi puisque plus de la moitié des résultats d'emploi étaient obtenus grâce à l'aide de ces partenaires.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008

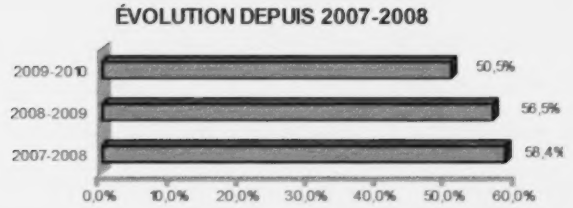


Le taux d'emploi

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	56,4 %	50,5 %	90 %

En complément du nombre de personnes en emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur permet d'apprécier la situation post-intervention indépendamment du volume de personnes aidées. Cet indicateur mesure la part des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Le résultat de taux d'emploi des participants en 2009-2010 s'élevait à 50,5 %. La cible a été rencontrée à 90 %. Rappelons que les résultats portent sur les personnes qui ont terminé leur intervention entre janvier et décembre 2009. Les effets de la reprise économique observés en dernière partie d'année ne sont donc que partiellement pris en compte dans les résultats.

Le taux d'emploi varie de 36,2 % à 53,2 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Il correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de prestataires. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 50,2 %.



Les mesures de préparation et d'intégration à l'emploi

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	78,8 %	105 %

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque de la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les évaluations réalisées[6] ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail à l'aide de mesures de longue durée telles que la Formation de la main-d'œuvre, les projets Préparation à l'emploi et les Subventions salariales. Les autres mesures de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le retour au travail plus directement, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus éloignées du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié des mesures de longue durée, 78,8 % faisaient face à des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cet indicateur sont mentionnées à titre indicatif. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (p. ex. : contexte économique, profil d'employabilité, orientations, situation économique).

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Dans le respect de l'objectif qui est d'accorder plus particulièrement le soutien à la formation aux personnes qui sont les plus éloignées du marché du travail et qui manquent de qualification, près de 11 150 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, près de 7 903 suivaient une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique au collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était de suivre une formation professionnelle ou technique, 73 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite[7].

6. Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec et Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, décembre 2003 et novembre 2006.

7. Une évaluation des projets de formation qui s'adressent à des clientèles plus éloignées du marché du travail et qui intègrent une formation professionnelle ou technique, un stage et de l'accompagnement par une ressource externe confirme l'obtention de résultats élevés et l'à-propos de l'accompagnement pour cette clientèle. Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2009.

Comparé à l'année 2008-2009, le nombre de participants en francisation est passé de 510 à 706, soit une augmentation de 38 %. Considérant que la formation en francisation contribue à améliorer le taux d'emploi des personnes immigrantes, les efforts de la région à cet égard sont à souligner.

L'implantation des initiatives fédérales pour les travailleurs de longue date a augmenté de façon considérable le volume de chômeurs qui se sont présentés dans nos centres locaux d'emploi à compter de l'été 2009. En Montérégie, 10 113 lettres furent émises par Service Canada à certains chômeurs pour les inviter à se prévaloir de programmes de formation. Parmi ceux-ci, plusieurs se sont présentés à Emploi-Québec où les agents devaient rapidement procéder à l'évaluation de leur employabilité et statuer sur leur admissibilité à la mesure de formation.

La région a finalement poursuivi ses interventions en vue d'accroître le nombre de participants dans des formations menant à des professions structurantes, particulièrement dans les secteurs d'activité économique reliés aux créneaux ACCORD (Action concertée de coopération régionale de développement).[8]

Participants aux activités de formation de base

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	4 559	6 185	136 %

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[9]. L'un de ses objectifs particuliers est d'augmenter de façon significative le niveau de formation de base de la population.

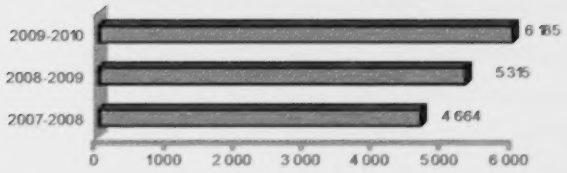
Conformément au plan d'action afférent à cette politique, l'indicateur retenu dénombre les participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire.

Rappelons qu'avant le plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, le nombre de personnes jointes par de la formation de base était autour de 3 400. Après la première année d'application du plan d'action, soit en 2002-2003, les résultats se sont situés au-dessus de 3 900 nouveaux participants par année.

Conformément au bilan effectué après cinq ans qui faisait ressortir la difficulté de joindre les adultes moins scolarisés, le *Pacte pour l'emploi* a introduit l'objectif d'accroître l'accessibilité à la mesure de formation pour cette clientèle. La cible 2009-2010 a été largement dépassée alors que 6 185 nouveaux participants ont bénéficié d'une formation de base, soit 870 (16,4 %) participants de plus qu'en 2008-2009. Le prochain plan d'action en matière de formation continue devrait être lancé en 2010 et pourrait venir actualiser cet indicateur.

8. Les créneaux d'excellence ACCORD de la Montérégie sont le bioalimentaire, la transformation des métaux ferreux et nouveaux matériaux associés, les technologies avancées de matériel de transport et logistique, la micro et nanotechnologie pour l'électronique de pointe, la chimie et le polymère dédiés aux structures souples ainsi que l'aérospatiale (créneaux associés à Montréal).
9. Voir le *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Québec, 2002. Le plan comporte également une cible sur les ententes de qualification qui sera examinée ultérieurement dans ce document.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

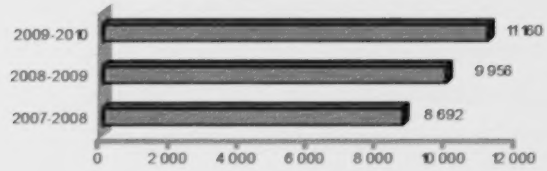
Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	11 960	11 160	93 %

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au Programme alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Parmi la clientèle des programmes d'assistance sociale en 2009-2010, 11 160 personnes ont bénéficié d'une intervention de manière à favoriser leur insertion professionnelle. Bien que la cible soit atteinte à 93 %, il s'agit d'un gain significatif par rapport à 2008-2009 (+ 1 204 ou 12 %), alors que la cible avait été atteinte à 83,2 %.

Il s'agit de la seconde année du *Pacte pour l'emploi* prévu pour trois ans. Son apport est tangible, car il a contribué à infléchir la tendance des dernières années où la clientèle des programmes d'assistance sociale participait de moins en moins aux interventions des services publics d'emploi. Rappelons que le profil d'employabilité de ces personnes tend à s'alourdir du fait que les prestataires les moins éloignés du marché du travail ont quitté l'aide à la faveur de la conjoncture économique favorable qui a longtemps eu cours.

Les interventions pour lesquelles le nombre de participations s'est accru en 2009-2010 par rapport à 2008-2009 sont, entre autres, les activités d'aide à l'emploi avec 8 095 participations (+968 ou 14 %), les projets de préparation à l'emploi, où l'on a dénombré 1 208 participations (+145 ou 14 %), la formation avec 2 701 participations (+304 ou 13 %) ainsi que les services d'aide à l'emploi avec 3 927 participations (+361 ou 10 %).

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008

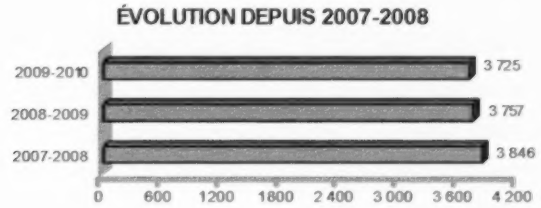


Les retours en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	5 260	3 725	71 %

Au cours de l'année 2009-2010, c'est 3 725 participants, clientèle des programmes d'assistance sociale, qui sont retournés en emploi rapidement après une intervention d'Emploi-Québec, soit 71 % de la cible visée. Bien qu'au total, plus de prestataires se soient vu offrir un soutien vers l'emploi, l'insertion en

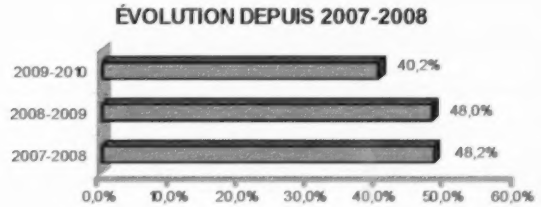
emploi s'est avérée difficile à court terme. Les retombées des investissements devraient s'observer sur une plus longue période, la clientèle de l'assurance-emploi s'étant accaparé plus rapidement des emplois disponibles lors de la faible reprise économique observée au deuxième semestre de 2009.



Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	42,1 %	40,2 %	96 %

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participants, clientèle des programmes d'assistance sociale, qui se trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi la population visée par Emploi-Québec. Parmi ces participants, 40,2 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention, soit 96 % de la cible. Ce taux est près de 8 points plus bas que celui de l'année dernière (48,0 %). En raison du ralentissement économique et de la durée plus longue des interventions auxquelles participe cette clientèle plus éloignée du marché du travail, un taux d'emploi de 40,2 % est satisfaisant.



Les évaluations ont démontré que, malgré un taux brut d'emploi plus faible que la moyenne, tel que mesuré par cet indicateur, c'est pour cette clientèle que l'effet net obtenu de l'intervention des services publics d'emploi est le plus élevé[10]. En d'autres termes, c'est auprès de cette clientèle plus éloignée du marché du travail que l'intervention a le plus de valeur ajoutée au regard des bénéfices qu'en retire la société du fait de leur insertion professionnelle.

Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

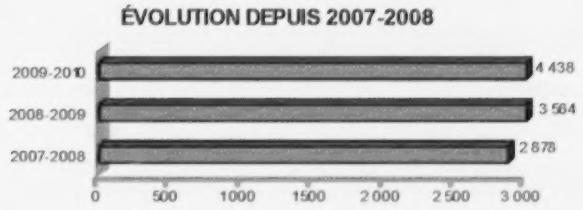
Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	3 100	4 438	143 %

10. Tiré de l'*Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, op. cit.*

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficile reconnaissance des études et des titres acquis à l'extérieur du Canada et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée doit être retenue dans plusieurs cas. C'est 4 438 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation en 2009-2010, ce qui correspond à 143 % de la cible qui était visée.

Cette hausse de plus de 25 % ou 874 personnes par rapport à 2008-2009 est notamment attribuable au *Pacte pour l'emploi* qui a identifié, parmi les bassins de main-d'œuvre sous-représentée sur le marché du travail, les personnes nées à l'extérieur du Canada. Afin de répondre à leurs besoins, les activités de francisation étaient parmi celles dont le volume de participation a le plus augmenté par rapport à 2008-2009 (+167 ou 34 %).

De façon plus particulière, l'accès au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a été élargi[11]. Ce programme du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles administré par Emploi-Québec a permis, à l'échelle provinciale, d'aider plus de 1 000 nouveaux participants à vivre une expérience de travail structurée. Une autre adaptation des services a pris la forme de Québec pluriel, une mesure de mentorat visant à soutenir des jeunes issus de communautés culturelles qui connaissent des problèmes d'intégration à l'emploi. Nous avons offert un service spécialisé en accompagnement soutenu pour les personnes immigrantes dans le cadre de la mesure 2.3 du MICC pour 88 participants dont 32 ont obtenu un emploi avec un investissement de 139 120 $.

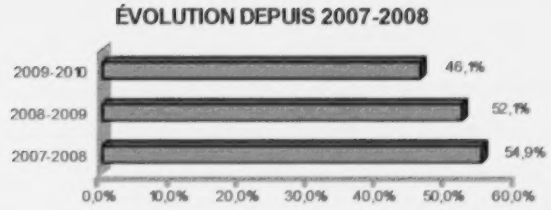


Le taux d'emploi des personnes immigrantes

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	48,9 %	46,1 %	94 %

Comme il a été vu précédemment pour d'autres groupes de clientèle, cet indicateur de taux d'emploi vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent rapidement un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 46,1 % des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention ont occupé ou occupaient un emploi, soit 94 % de la cible. À l'instar de la clientèle en général, la baisse du taux d'emploi était anticipée en raison du contexte économique. Il semble que les personnes immigrantes n'aient guère été plus touchées que la moyenne. La baisse de leur taux d'emploi était de 6 points de pourcentage ce qui est comparable à l'ensemble de la clientèle. Les efforts pour soutenir leur insertion par des mécanismes d'arrimage entre les besoins des employeurs et ceux des personnes à la recherche d'un emploi semblent avoir fonctionné. Une passerelle soutient entre autres les employeurs dans leur démarche de recrutement de candidates et candidats à l'étranger. Les efforts de sensibilisation des employeurs à la valeur ajoutée d'une main-d'œuvre diversifiée et d'aide à la gestion de la diversité culturelle se sont poursuivis en 2009-2010.

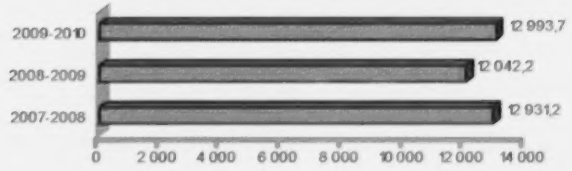
11. L'évaluation du PRIIME confirme des effets importants sur l'insertion et le maintien en emploi ainsi que sur le niveau de revenu des personnes participantes. *Évaluation de PRIIME*, Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Direction de la performance du ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles, septembre 2008.



Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	16,3 M$	13,0 M$	80 %

Nous avons vu que plusieurs milliers de prestataires recevant un soutien du revenu de l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec. Ce soutien a permis des économies qu'on estime à 13,0 millions de dollars à l'aide financière de dernier recours, soit 80 % de ce qui était visé. Malgré ce taux d'atteinte, ce résultat représente une amélioration de près de 8 % (+ 951 453 $) en comparaison de l'année 2008-2009, et ce, dans un contexte économique moins favorable pour cette clientèle déjà plus éloignée du marché du travail.



ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et technologiques

Cette orientation est complémentaire à la première visant à atténuer les effets de la récession. En effet, au-delà des efforts pour faire face à la conjoncture, les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent faire face à d'importants changements structurels. Ces derniers sont liés au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite. Certaines entreprises ont à composer avec les risques de pénurie de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif et de l'éventuel déclin de celle-ci. L'intensification de la concurrence étrangère et des changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, exige également que les entreprises s'adaptent. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

Le *Pacte pour l'emploi Plus* est venu donner un soutien supplémentaire aux entreprises, notamment par l'entremise de la mesure de formation en entreprise, par des regroupements de petites et moyennes entreprises au sein de mutuelles de formation ainsi que par l'instauration d'outils et de dispositifs permettant de sanctionner des compétences que les personnes auront acquises en milieu de travail. Des mesures fiscales ont également été établies pour favoriser la formation des travailleuses et des travailleurs du secteur manufacturier. C'est dans une conjoncture économique difficile qu'Emploi-Québec a apporté son soutien aux entreprises qui devaient faire face aux mêmes enjeux que lors des années

précédentes, tout en accentuant l'importance d'investir dans leurs ressources humaines pour mieux se positionner au moment de la reprise. En plus de la bonification des ressources affectées aux services aux entreprises, Emploi-Québec a mis en place une ligne téléphonique pour faciliter l'aide aux entreprises. En fonction du besoin, des équipes tactiques d'intervention régionale ont pu être formées pour aider rapidement les entreprises à surmonter le ralentissement économique.

Les interventions auprès des individus rapportées précédemment sont en étroite relation avec les besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. L'intervention particulière menée auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux individus.

Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	1 964	1 780	91 %

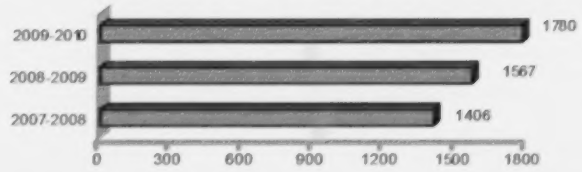
En plus de compter les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre en emploi (volet « entreprises »), ce résultat comprend les entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière n'ait été versée, de même que les entreprises aidées dans le cadre du *PRIIME*. Il continue cependant d'exclure les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme *IMT en ligne* et *Placement en ligne*.

En 2009-2010, ce sont 1 780 entreprises qui ont bénéficié d'une intervention commencée dans l'année, soit 91 % de la cible. Malgré que la cible ne soit pas atteinte, il s'agit d'un niveau inégalé depuis la création de l'agence soit une augmentation de près de 14 % (+ 213) en comparaison de l'année 2008-2009. La hausse continue des résultats est fortement liée à l'accroissement du soutien accordé en matière d'aide en services conseils. De plus, nous dénombrons, en 2009-2010, quelque 3 217 interventions auprès des entreprises (une entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention), une hausse de plus de 244 (+ 8 %) par rapport à 2008-2009.

De plus, le nombre de dossiers référés au comité de reclassement à entrées continues (CREC) a été très élevé au cours des trois dernières années. En effet, 175 entreprises qui licenciaient moins de 50 employés ont référé 1 634 personnes pour un total de 1 200 personnes inscrites à différentes activités de reclassement. Les conseillers aux entreprises reçoivent l'avis de licenciement et doivent faire les démarches nécessaires dans le but de compléter le rapport d'enquête dans les 15 jours suivant la réception de l'avis. Ils participent également à l'assemblée générale afin de présenter les services des centres locaux d'emploi.

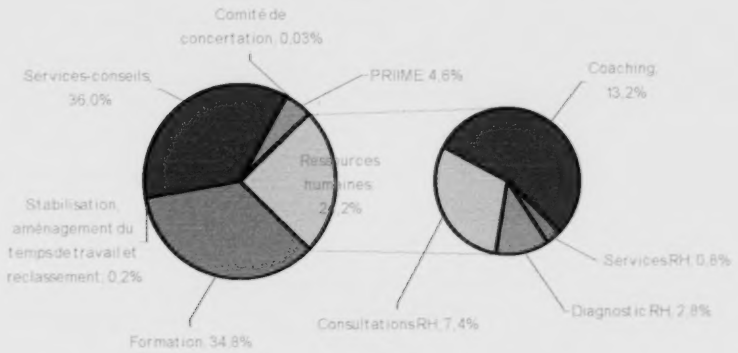
Malgré la hausse prévue suite à l'implantation du *Pacte pour l'emploi*, la part des interventions portant sur l'aide à la formation, entre autres par l'intermédiaire de projets économiques d'envergure[12], est demeurée stable en 2009-2010 soit à 35 %. Les services-conseils représentent 36 % des interventions, alors que cette part est de 25 % pour le soutien au développement des ressources humaines, par la mise en place d'un service de ressources humaines, d'un diagnostic, de consultations ou de coaching.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



12. Les projets réalisés à l'intérieur de la mesure de formation l'ont été en complémentarité avec les activités admissibles à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les projets économiques d'envergure sont approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail et contribuent directement à l'atteinte de la cible d'entreprises nouvellement aidées.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTION EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES EN 2009-2010



Le Cadre de reconnaissance et de développement des compétences de la main-d'œuvre

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	550	639	116 %

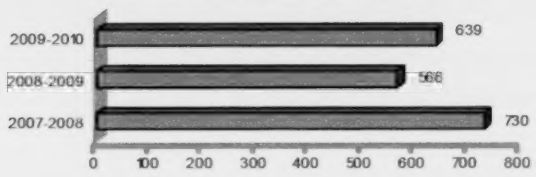
Cet indicateur témoigne d'engagements conclus dans le cadre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, de même qu'en vertu du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre adopté par la Commission des partenaires du marché du travail. Il rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, pour des participations entreprises au cours de l'année 2009-2010.

La participation est passée de 566 ententes en 2008-2009 à 639 en 2009-2010, soit une augmentation de 13 %. Le nombre de nouvelles ententes correspond à 116 % de la cible fixée.

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers pour lesquels il y a eu le plus d'ententes de qualification, par ordre d'importance sont :

Profils eau potable *(130 ententes)*	Métiers sans norme *(306 ententes)*	Métiers avec norme *(203 ententes)*
- opération de réseau d'aqueduc (préposé à l'aqueduc) *(119 ententes)*	- coiffure *(69 ententes)* - soudeur *(34 ententes)* - soudage montage *(24 ententes)* - cuisine d'établissement *(22 ententes)* - boucherie de détail *(21 ententes)* - mécanique industrielle *(19 ententes)*	- ébénisterie *(52 ententes)* - pressier sur presse offset rotative –produits commerciaux (34 *ententes*) - ouvrier agricole en production laitière *(21 ententes)*

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Les résultats concernant la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre se trouvent dans le bilan quantitatif annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail. Le document fait état des résultats sommaires suivants pour la région de la Montérégie.

Pour l'année civile 2008, les 1761 employeurs assujettis à la Loi en Montérégie ont déclaré avoir investi globalement près de 105 millions de dollars dans la formation de leur personnel. Les employeurs ayant cotisé au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre étaient au nombre de 132, soit 7,5 % des employeurs assujettis.

ORIENTATION 4
Poursuivre les actions visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important de la société québécoise. Le gouvernement du Québec a pris des engagements en la matière, notamment dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont il a confié la coordination au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Des progrès ont été enregistrés à plusieurs titres au cours des dernières années, comme en témoigne le bilan de la dernière année de ce plan prévu pour cinq ans (2004-2009)[13]. Emploi-Québec a maintenant parachevé l'implantation des programmes et des mesures de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Les trois Rendez-vous de la solidarité dans les CRÉ de la Montérégie, à l'automne 2009, ont permis d'écouter les représentants des divers groupes des plus démunis afin de guider le gouvernement dans la production du nouveau plan d'action pour la solidarité et l'inclusion sociale. Ce plan, qui a été déposé en juin 2010, vise à donner une nouvelle impulsion à la démarche collective de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

En 2009-2010, les services de solidarité sociale ont offert un soutien à 44 438 ménages actifs à l'aide financière en moyenne chaque mois. Ils ont répondu à près de 17 662 nouvelles demandes d'aide financière dans l'année. Les indicateurs suivis sous cette orientation traitent d'objectifs liés à des programmes complémentaires à l'aide financière de dernier recours ainsi qu'à des personnes qui ont quitté l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec. Ces analyses s'ajoutent à celles effectuées en lien avec les indicateurs du Plan stratégique 2008-2011 portant notamment sur le deuxième plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté ainsi que sur la baisse du taux d'assistance sociale.

Alternative jeunesse

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse[a]	S. O.	1 026	S. O.

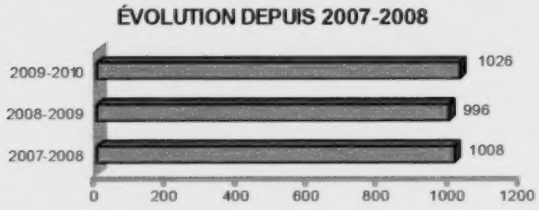
a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2009-2010.

Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise, sur une base volontaire, à soutenir les jeunes adultes (moins de 25 ans) admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours pour assurer leur subsistance afin de les encourager à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement du jeune à s'investir dans une démarche d'insertion, le programme donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

13. Bilan de la cinquième année, février 2010.

Cette allocation est différente par sa nature et son mode de versement de la prestation prévue dans le cadre d'un programme d'aide financière de dernier recours. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, elle est versée sur une base bihebdomadaire et accordée sur une base individuelle. Par ailleurs, certaines règles de comptabilisation lui sont propres.

En 2009-2010, 1 026 jeunes ont nouvellement bénéficié du Programme alternative jeunesse, soit une hausse de 30 jeunes par rapport à 2008-2009. Ce résultat correspond donc avantageusement aux attentes du *Pacte pour l'emploi* qui vise justement à accroître ou à maintenir le recours à ce programme.



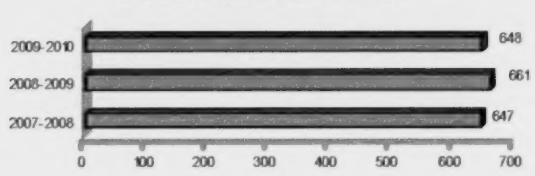
Les programmes d'aide et d'accompagnement social

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	S. O.	648	S. O.

a Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action 2009-2010 et tiré de l'information de gestion.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social sont offerts aux personnes qui n'ont pas la possibilité dans l'immédiat de participer à une intervention d'aide à l'emploi ni d'envisager un retour sur le marché du travail en raison de contraintes limitatives plus ou moins sévères. Ces programmes visent donc à préparer ces personnes à un retour sur le marché du travail envisagé à plus long terme.

Trois programmes d'aide et d'accompagnement social ont été progressivement instaurés : Devenir, Interagir et Réussir. Pour l'année 2009-2010, ces programmes ont rejoint quelque 648 nouveaux participants. Il s'agit d'une très légère baisse (-13) par rapport à 2008-2009 qui était la première année où les programmes étaient pleinement mis en œuvre. Cette situation s'explique par le fort taux de reconduction au programme Interagir, qui limite de nouvelles entrées dans ces programmes financés à l'aide d'un budget fixe. L'évaluation de ce programme indique un fort taux d'abandon, ainsi des réflexions sont en cours sur le meilleur moyen pour aider cette clientèle.



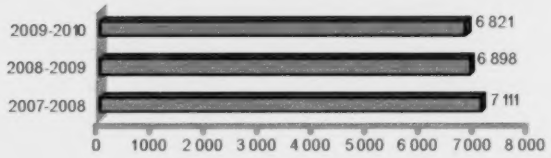
Les sorties de l'aide financière de dernier recours

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	8 672	6 821	78,6 %

Cet indicateur couvre à la fois les sorties consécutives aux interventions des services publics d'emploi et celles des services de solidarité sociale. On entend, par sortie, une personne qui a reçu une aide financière un mois donné et qui, à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas deux mois consécutifs suivant la fin de cette intervention.
Ainsi, on comptait 6 821 sorties de l'aide en 2009-2010 à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, soit 78,6 % de l'objectif. Il s'agit d'une baisse du nombre des sorties par rapport à 2008-2009 de 49 prestataires.

Lorsque les résultats sont observés sur une période plus longue, nous avons vu précédemment qu'une proportion importante des sorties de l'aide est durable. Le taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans n'a subi qu'une légère hausse, malgré la conjoncture économique difficile.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



ORIENTATION 5
Améliorer la prestation de services aux citoyens

Par cette orientation, Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans le contexte d'une gestion par résultats décentralisée et en partenariat. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de services afin d'assurer la qualité des services fournis.

Les indicateurs suivis pour cette orientation illustrent la préoccupation d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics.

Délai de traitement

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	8,0	125 %

a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date de dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère d'aide de dernier recours, il faut traiter rapidement les demandes déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions prévues à la Loi et au Règlement. Avec un délai moyen variant entre 8,0 et 8,6 jours dans les dernières années, Emploi-Québec a respecté son engagement de ne pas excéder le délai de dix jours ouvrables requis pour traiter un dossier.

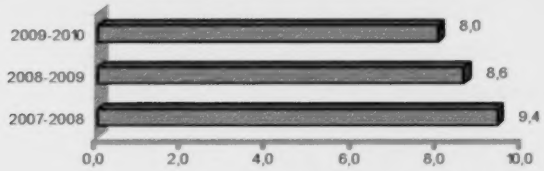
Au cours des dernières années, diverses actions ont permis de maintenir le délai moyen de traitement acceptable à l'attribution initiale, dont :

- l'existence de dispositifs de répartition locale des effectifs en fonction du volume des demandes, ainsi que de mécanismes de dépannage en cas d'engorgements conjoncturels ou localisés;
- la diffusion de documents d'information précisant les différentes exigences du processus d'admission à l'aide financière de dernier recours;

- le recours aux enquêteuses ou aux enquêteurs pour effectuer des vérifications particulières dans des situations jugées à risque.

Plus récemment, conformément à la nouvelle vision organisationnelle, le traitement administratif des demandes à l'attribution initiale a été allégé en éliminant le caractère obligatoire de l'entrevue avec la demandeuse ou le demandeur. Ainsi, l'analyse des demandes se fait principalement en fonction de l'information consignée au dossier.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Ratio de plaintes

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Ratio de plaintes relatives aux services de solidarité sociale avec recommandation de modifications par 1 000 ménages	2,4[a]	1,8	133 %

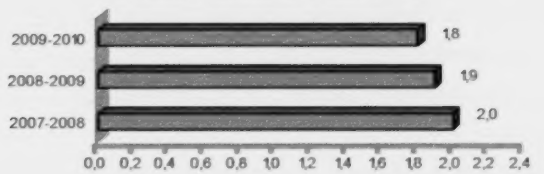
a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes (BRP) pour signaler son insatisfaction. Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau a reçu, à l'échelle provinciale, 7 926 plaintes, soit 6 219 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 1 707 relatives aux services publics d'emploi. Il s'agit d'une baisse de 1 674 cas par rapport à l'année 2008-2009, où le Bureau en a enregistré 9 600. Les insatisfactions nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes (niveau 2) ainsi que celles qui ont pu être réglées par des explications fournies par une agente ou un agent d'aide socioéconomique (niveau 1) étaient à la baisse par rapport à 2008-2009.

En Montérégie, le résultat de 1,8 plaintes est en deçà de la cible plafond de 2,4 pour un taux de réussite de 133 %. En raison d'un changement dans la comptabilisation des plaintes par le BRP en 2009-2010, le volume des plaintes « service à la clientèle » inclut les plaintes du volet Solidarité sociale et du volet Emploi. La hauteur de la cible a été ajustée, passant de 1,85 à 2,4 plaintes par 1000 dossiers. Les plaintes retenues aux fins de l'indicateur sont celles qui ont donné lieu à une recommandation de modification. Elles ont principalement trait à la qualité du service à la clientèle du volet aide financière et emploi, aux conditions d'admissibilité aux programmes d'aide financière de dernier recours ainsi qu'au montant et aux modalités de versement des prestations spéciales. Le nombre de plaintes de niveau 2 a diminué de 14,5 % (-51) en 2009-2010 en comparaison de l'année précédente.

L'organisation analyse de façon continue le volume et la nature des plaintes déposées, et ce, afin d'améliorer son offre de service et d'adapter le contenu des activités de formation et de perfectionnement qu'elle offre au personnel.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



Décisions modifiées

Indicateur	Cible 2009-2010	Résultat 2009-2010	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	20,9 %	100 %

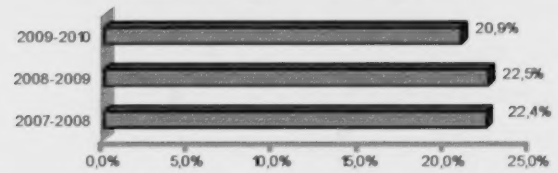
a Il s'agit d'un niveau de cible plafond, c'est-à-dire qu'on vise un résultat égal ou inférieur.

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.

Durant l'année, 1 668 demandes de révision ont été reçues et, pour 20,9 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la révision, soit un pourcentage légèrement inférieur à la limite de 21 % que s'est fixée Emploi-Québec. Ce résultat doit être apprécié au regard des quelques centaines de milliers de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale.

Mentionnons que l'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit de la clientèle prestataire. Parmi les moyens déployés à cette fin, signalons le souci de transmettre aux prestataires concernés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs des demandes de révision, en collaboration notamment avec la Direction de la révision et de recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

ÉVOLUTION DEPUIS 2007-2008



D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

■ Reconnaissance des acquis et des compétences

Issu de la Table d'éducation interordres de la Montérégie, un service régional d'information et d'expertise en reconnaissance des acquis et des compétences (InfoRAC Montérégie) a été créé. InfoRAC Montérégie offre à la communauté le service d'accueil, d'information et de référence aux organismes concernés pour tout ce qui touche la reconnaissance des acquis et des compétences. La mise sur pied d'un comité de répondants experts représentant les différents organismes partenaires a également permis la tenue d'une tournée d'information auprès des partenaires en employabilité.

Après avoir référé plus de 40 clients sans emploi sur une première entente de reconnaissance des acquis, Emploi-Québec Montérégie a reconduit son entente avec la Commission scolaire de Saint-Hyacinthe pour une autre année. Ladite entente couvre toute la démarche de reconnaissance des acquis de niveau secondaire professionnel effectuée en Montérégie, car la C.S. de Saint-Hyacinthe sert de centre régional pour l'ensemble des commissions scolaires de la Montérégie.

La Montérégie agit toujours comme région pilote pour expérimenter la reconnaissance des compétences des métiers normés. L'entente signée avec l'organisme accompagnateur a été renouvelée pour une troisième année. Au cours de l'année, 26 clients ont été référés auprès de quatre comités sectoriels et au 31 mars, 7 certifications ont été obtenues, 4 autres sont en processus et 15 sont en attente d'étude de leur dossier.

Continuum de services

Plusieurs éléments de la prestation de service renouvelée qui nous permettront « d'Agir comme un » ont été expérimentés au cours de la dernière année au Québec. En Montérégie, trois centres locaux d'emploi ont participé à un des volets de ces expérimentations, soit l'élargissement du cadre de l'évaluation. Cet élément, par une couverture élargie de l'évaluation des besoins personnels, sociaux, professionnels et économiques des personnes et une intégration de l'entrevue initiale et d'appoint, vise l'amélioration du service à la clientèle.

Initiatives ciblées pour les personnes âgées

Nous avons réalisé sept projets « Initiatives ciblées pour les personnes âgées » de 55 à 64 ans et sans emploi pour 578 participations avec un engagement de 1 323 642 $.

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

En matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences de la main-d'oeuvre, l'accent a été mis sur l'embauche et la formation de vingt-huit (28) nouveaux agents d'aide socioéconomique. En ce qui concerne la gestion de la relève dans les postes cadres, professionnels et spécialistes, la promotion de ces emplois a été valorisée en misant particulièrement sur le personnel à l'interne afin qu'il acquiert des compétences qui lui permettront d'accéder à des perspectives de carrière intéressantes. De plus, un projet pilote a été réalisé au centre local d'emploi de Longueuil dans le cadre d'une formation en service à la clientèle (savoir dire / savoir-faire).

Forum des organisations communautaires oeuvrant en employabilité

Dans le cadre du plan d'action 2009-2012, nous avons réalisé cette année :

Avril 2009

Un répertoire des organisations communautaires oeuvrant en employabilité sur Google qui facilite la recherche d'un service en employabilité sur chacun des territoires de la Montérégie. L'outil permet également de donner les informations de base sur l'organisme, de connaître le trajet entre le CLE et l'organisme et un lien Internet sur leur site.

Novembre 2009

Un colloque sous le thème « Ensemble » qui regroupait les gestionnaires des CLE et les gestionnaires des organisations communautaires oeuvrant en employabilité dont les principaux objectifs visés étaient de :

1. poser des gestes concrets favorisant l'amélioration du partenariat entre Emploi-Québec Montérégie et les organisations communautaires en employabilité.
2. favoriser l'échange entre les organisations communautaires en employabilité pour qu'elles puissent mieux se connaître et mieux connaître leurs offres de service respectives.
3. faciliter la création d'alliances entre les organisations et leur permettre de viser la complémentarité dans leurs offres de services dans le but d'optimiser la fluidité des services offerts à la clientèle cible.
4. faire réaliser aux intervenants l'importance de constamment placer la clientèle au centre de nos actions professionnelles.

D'autres actions pour renforcer le partenariat : jeunes

Emploi-Québec Montérégie a poursuivi son implication dans l'Engagement jeunesse en exerçant son rôle de leader au niveau régional. En effet, nous avons tenu des rencontres régionales afin d'assurer le suivi des travaux et garantir l'engagement et l'implication des réseaux concernés.

Emploi-Québec Montérégie a également assumé, jusqu'à l'automne, la présidence des trois comités directeurs dont l'un pour chacune des Conférences régionales des élus (CRE). Le comité directeur est composé de partenaires du milieu qui interviennent auprès des jeunes. Il a pour finalité d'améliorer la continuité et la complémentarité des services offerts aux jeunes.

- Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ)

  Les retombées du programme de Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique ont été bien réelles pour les entreprises de la Montérégie. En effet, 200 projets de formation ont été mis en œuvre sur le territoire, représentant un investissement de 11,2 millions de $ soit 16,4 % de l'investissement total du Québec. Par ailleurs, le programme aura permis de qualifier et de maintenir en emploi 5 397 travailleurs, classant, à ce chapitre, la Montérégie au premier rang des régions du Québec. Enfin, conformément à l'esprit du programme, 75 % des projets de formation se sont déroulés dans le secteur manufacturier.

- Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine

  En novembre dernier, Emploi-Québec lançait la nouvelle stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine. Dès lors, nous avons amorcé notre réflexion et élaboré notre plan de mise en œuvre de la stratégie. En continuité avec les actions déjà entreprises, nous dégagions des pistes intéressantes.

ANNEXES

ANNEXE 1

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Montérégie au 31 mars 2010

Membres représentant la main-d'œuvre

BEAUDRY France	Ferme Clerjoye
GIRARD Serge	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
HERBEUVAL Annette	Conseil central de la Montérégie (CSN)
JUNEAU, François	Fédération des employés de services publics (CSN)
LAVOIE Jocelyn	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
TROTTIER, Denis	Syndicat des métallos

Membres représentant les entreprises

BERTHIAUME Louise	Aliments Ultima inc.
CÔTÉ Daniel	QIT-Fer et Titane inc.
NAULT Kathleen	Réfri-Ozone inc.
ROY Gaétan	Héroux-Devtek
VINCELETTE René	Groupe Lacasse inc.

Membres représentant les organismes communautaires

GROULX Martine	Droit à l'emploi
SIROIS Jacinthe	Recyclo-Centre

Membres représentant les milieux de la formation

BRASSET Serge	Cégep Édouard-Montpetit
KERNEÏS-GENTRIC Marie-Louise	Commission scolaire des Grandes Seigneuries
LECOMPTE Jean-Claude	Président du conseil d'administration du cégep de Valleyfield

Membres désignés représentant les ministères

PEDNEAULT, Roger	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
GAGNON Guy	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
LARUE Jacques	Ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Membre représentant Emploi-Québec

LANDRIAULT Diane	Emploi-Québec Montérégie

ANNEXE 2

Principaux résultats selon le centre local d'emploi (CLE)

Centres locaux d'emploi (CLE)	Nouveaux participants[1]	Personnes en emploi[2]	Entreprises nouvellement aidées	Prestations non versées par l'assurance-emploi ($)	Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours ($)
Territoire de l'Est	20 032	9 441	870	26 793 967	6 046 401
Acton Vale	608	299	39	781 050	229 290
Brome-Missisquoi	1 559	792	75	2 685 426	414 289
Contrecœur	393	179	10	416 971	135 846
La Haute-Yamaska	3 541	1 792	123	3 811 741	1 255 478
Le Haut-Richelieu	4 587	2 121	155	7 517 133	1 241 211
Marieville	1 038	573	75	2 026 582	315 351
Saint-Hyacinthe	3 131	1 341	160	3 228 360	1 244 436
Sorel	1 933	833	52	1 850 040	693 846
La Vallée-du-Richelieu	3 242	1 511	181	4 476 664	516 654
Territoire de l'Ouest	10 957	4 933	457	13 810 274	2 647 591
Châteauguay	1 679	783	54	2 202 055	454 237
Le Haut-Saint-Laurent	882	366	40	516 169	262 093
Saint-Constant	2 037	927	126	3 584 304	348 790
Saint-Rémi	798	359	55	858 450	161 051
Valleyfield	2 475	1 115	73	2 640 325	936 498
Vaudreuil-Soulanges	3 086	1 383	109	4 008 971	484 922
Territoire de Longueuil	13 219	5 315	450	11 488 661	4 299 723
Boucherville	1 898	873	129	2 340 826	308 526
Brossard	3 350	1 417	102	3 173 934	947 412
Longueuil-Est	1 667	969	s.o.	1 241 444	900 148
Longueuil-Ouest	3 763	1 039	130	2 516 070	1 493 438
Saint-Hubert	2 541	1 017	89	2 216 387	650 199
TOTAL MONTÉRÉGIE	**44 208**	**19 689**	**1 780**	**52 092 902**	**12 993 715**

1. Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi.
2. Personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

ANNEXE 3

Investissements budgétaires selon la mesure

MESURES	Investissements 2009-2010[1]		Investissements 2008-2009[2]	
	Montant (000 $)	Part relative	Montant (000 $)	Part relative
SERVICES AUX ENTREPRISES				
CPE – Interventions en entreprise				
Projets d'aménagement et réduction de temps de travail	109,6	0	0	0
Comité de concertation en entreprise (CAMO)	5,2	0	18,6	0
Comité d'aide au reclassement	315,6	0,2	460,9	0,5
Comité d'aide au reclassement à entrées continues	293,3	0,2	184,0	0,2
Projets de stabilisation de l'emploi	1,0	0	2,7	0
Soutien à la gestion des ressources humaines				
Diagnostic	555,4	0,4	768,1	0,8
Coaching de gestion	2 872,4	2,3	3 320,4	3,2
Aide à la mise sur pied d'un service de ressources humaines	501,9	0,4	502,3	0,5
Autres mandats de consultation	1367,9	1,1	1 576,1	1,5
Total CPE – Interventions en entreprise	**6 022,5**	**4,8**	**6 833,1**	**6,7**
Mesure de formation – Employeurs (MFOR)	**11 066,7**	**8,7**	**7 915,1**	**7,7**
CPE – Interventions en partenariat				
Soutien à l'exécution de mesures actives	227,7	0,2	414,5	0,4
Table ad hoc de concertation	1 420,3	1,1	1 826,7	1,8
Autres projets de concertation pour l'emploi	68,4	0,1	107,5	0,1
Total CPE – Interventions en partenariat	**1 716,4**	**1,4**	**2 348,7**	**2,3**
CPE – Interventions sectorielles				
Mutuelle de formation	**15,0**	**0,0**	**8,5**	**0**
TOTAL Entreprises ▶	**18 820,5**	**14,9**	**17 105,4**	**16,7**
SERVICES AUX INDIVIDUS				
Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR)	55 654,5	44,0	4 2 917,6	41,9
Projets de préparation à l'emploi (PPE)	10 602,4	8,4	8 451,0	8,2
Services d'aide à l'emploi (SAE)	15 273,7	12,1	12 253,1	11,9
Subventions salariales	12 039,6	9,5	9 197,4	8,9
Activités d'aide à l'emploi (AAE)	0	0	0	0
Soutien au travail autonome (STA)	4 953,5	3,9	4 190,8	4,0
Supplément de retour au travail (SRT)	778,5	0,6	810,0	0,8
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA)	1 639,5	1,3	1 318,2	1,3
Conciliation travail-études	0	0	0	0
Entreprises d'insertion	3 201,6	2,5	2 611,1	2,5
Frais d'aide sans participation à une mesure (aide d'appoint)	162,5	0,1	169,1	0,2
Contrat d'intégration au travail (CIT)	3 148,9	2,5	2 996,2	2,9
Recherche et innovation	209,2	0,1	510,2	0,5
TOTAL Individus ▶	**107 663,9**	**85,1**	**85 424,7**	**83,1**
■ TOTAL MONTÉRÉGIE	**126 484,4**	**100,0**	**102 530,3**	**100,0**
■ TOTAL de l'ensemble des régions du Québec	**881 248,2**	**14,4**	**708 630,1**	**14,5**

1. Données finales 2009-2010 au 31 mars 2010
2. Données finales 2008-2009 au 31 mars 2009

ANNEXE 4

Investissements budgétaires selon le CLE

Centres locaux d'emploi (CLE)	2009-2010[1]		2008-2009[2]	
	Investissements (000 $)	Part relative (%)	Investissements (000 $)	Part relative (%)
Territoire de l'Est	**55 953,1**	**44,2**	**43 550,4**	**42,5**
Acton Vale	1 944,6	1,5	1 590,7	1,6
Brome-Missisquoi	4 387,1	3,5	3 550,9	3,5
Contrecœur	954,9	0,8	576,4	0,6
La Haute-Yamaska	10 773,3	8,5	8 053,6	7,9
Le Haut-Richelieu	10 968,7	8,7	8 215,6	8,0
Marieville	2 611,1	2,1	2 178,7	2,1
Saint-Hyacinthe	8 682,4	6,9	7 324,0	7,1
Sorel	8 673,3	6,9	6 863,1	6,7
La Vallée-du-Richelieu	6 957,7	5,5	5 197,4	5,0
Territoire de l'Ouest	**29 189,8**	**23,1**	**24 247,4**	**23,6**
Châteauguay	3 814,4	3,0	3 589,4	3,5
Le Haut-Saint-Laurent	2 329,5	1,8	1 953,0	1,9
Saint-Constant	5 000,7	4,0	3 327,5	3,2
Saint-Rémi	2 086,3	1,6	1 609,9	1,6
Valleyfield	8 642,7	6,8	7 405,0	7,2
Vaudreuil-Soulanges	7 316,2	5,8	6 362,6	6,2
Territoire de Longueuil	**34 240,2**	**27,1**	**27 577,9**	**26,9**
Boucherville	4 174,3	3,3	3 776,3	3,7
Brossard	4 105,9	3,2	3 627,0	3,6
Longueuil-Est	4 689,4	3,7	5 497,9	5,3
Longueuil-Ouest	5 218,9	4,1	3 862,2	3,8
Saint-Hubert	16 051,7	12,7	10 814,5	10,6
Services régionalisés	**7 101,3**	**5,6**	**7 154,7**	**7,0**
TOTAL MONTÉRÉGIE	**126 484,41**	**100,0**	**102 530,3**	**100,0**

1. Données finales 2009-2010 au 31 mars 2010.
2. Données finales 2008-2009 au 31 mars 2009.